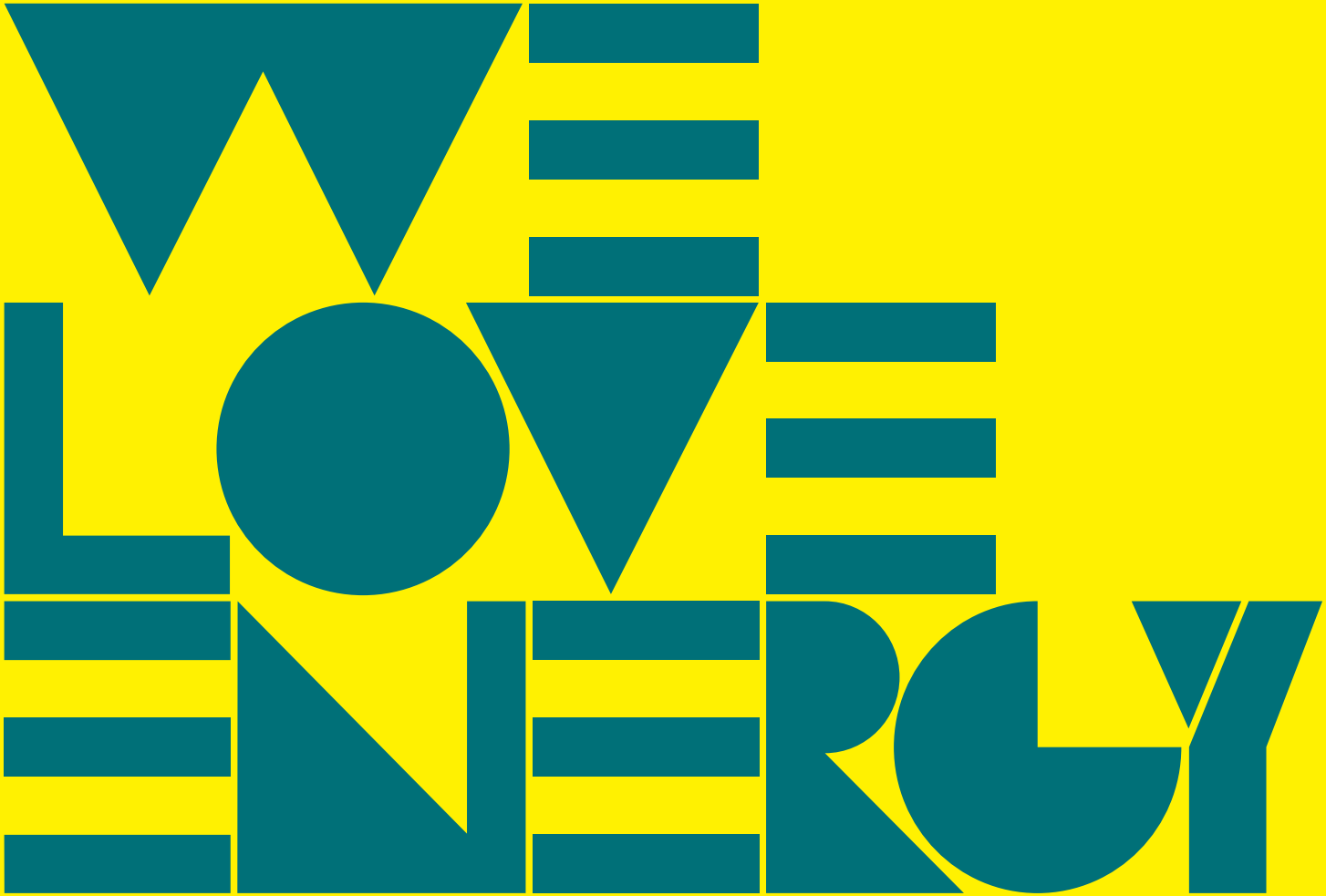
edp

Relatório de Stakeholders 2018



edp
WE
LOVE
ENERGY

We love energy.
É a energia que nos move, que nos une e nos aproxima do mundo.
Gostamos desta energia que é linguagem universal, que assume diferentes cores e formas.
Que nos impulsiona, motiva e desafia, numa história plena de conquistas e partilhas.
Que nasce do sol, da água, do vento e das pessoas.
Que se transforma, reinventa e desenha um futuro cada vez mais limpo, sustentável e eficiente.
Uma energia contagiante que nos leva a explorar, a surpreender e inovar num mundo em constante mudança.
É desta energia de que gostamos.

WE LOVE ENERGY

INDIA

ÍNDICE

01 INTRODUÇÃO 11

Prefácio 11
Modelo de Segmentação de Stakeholders 12
Política de Relacionamento com Stakeholders 13
A Nossa Organização 14
Procedimentos de Envolvimento de Stakeholders 15
Como Atuamos 16

02 VISÃO EXTERNA 23

Amostra 25
Nota Metodológica 26
Avaliação do Relacionamento 28
Temas Relevantes 29
Transparência 30
Confiança 31
A Informação que Retêm Sobre o Setor e a EDP 32
Acesso à Informação 34
Responsabilidade Social 36
As Medidas para a Descarbonização 37
Os Benefícios dos Veículos Elétricos 38
A Adoção de Veículos Elétricos 39
Os Novos Agentes do Setor 40
O Impacto das Soluções Distribuídas 41
Visão Europeia 42

03 VISÃO INTERNA 49

Priorização de stakeholders 50
Temas, respostas e canais 51

edp
WE
LOVE
ENERGY

01 INTRODUÇÃO

Prefácio	**11**
Modelo de Segmentação de Stakeholders	**12**
Política de Relacionamento com Stakeholders	**13**
A Nossa Organização	**14**
Procedimentos de Envolvimento de Stakeholders	**15**
Como Atuamos	**16**

HUMANITY

Work by Alexandre Manuel Dias Farto aka Vhils

01 INTRODUÇÃO

PREFÁCIO

Num contexto de permanente aprofundamento da relação do Grupo EDP com os seus stakeholders, a Direção de Relações Institucionais e Stakeholders retomou em 2018 o seu processo de auscultação externa. Os resultados apresentados neste relatório vêm na sequência do trabalho realizado nessa auscultação conjugado com a sistematização da visão interna das relações com stakeholders de todo o Grupo EDP.

A auscultação externa permitiu entender que existe hoje uma maior profundidade e institucionalização das relações do Grupo EDP com os seus stakeholders. A existência de relações estruturadas com os diferentes stakeholders da EDP já é um dado adquirido. Sente-se agora uma exigência cada vez maior nestas relações que se traduz num desafio que só pode ser encarado de forma positiva pela EDP. O Grupo encara a abertura de relacionamento e a transparência na comunicação da sua atividade como fatores fundamentais duma relação virtuosa com todos os stakeholders. A EDP tem o compromisso de continuar a ser líder no envolvimento dos seus stakeholders não só na sua atividade de negócio, mas também nas suas ações no campo social e ambiental. Mais uma prova deste compromisso de liderança foi dada com a obtenção da pontuação máxima em 2017 e 2018 na área de Stakeholder Engagement e em 2018 na área de Policy Influence no Índice Dow Jones de Sustentabilidade.

Avaliaram-se áreas críticas como o relacionamento com o Grupo EDP ou a perceção de transparência e confiança na EDP. Nestes aspetos, a EDP é avaliada de forma muito positiva sendo de sublinhar, no entanto, a existência de uma vontade e exigência cada vez maior de interação institucional. Os stakeholders querem ter mais trocas de informação com a EDP de forma a solidificarem relações e não apenas numa lógica de negócio. Também se auscultaram os stakeholders sobre a intervenção da EDP na área de responsabilidade social, registando-se uma preocupação crescente da envolvente da EDP em intensificar a ação do Grupo em temas como o combate à pobreza energética e a inclusão social.

Houve também temas da atualidade abordados nesta auscultação que mereceram atenção alargada pelos stakeholders.

Um tema recorrente foi a preocupação com a valorização do Interior do País e as ações que a EDP pode tomar nesse sentido. Os stakeholders mostraram também grande abertura em contribuir com a sua visão sobre as novas tendências de longo prazo do setor, tais como mobilidade elétrica, agentes que liderarão a transição energética no longo prazo e soluções descentralizadas com potencial de disrupção. São contributos valiosos que ajudam a EDP a moldar o seu próprio pensamento sobre estes temas.

Num exercício que envolveu várias geografias do Grupo EDP, esta auscultação estendeu-se também às instituições europeias. A obtenção desta visão europeia sobre a EDP teve grande interesse para o Grupo uma vez que permitiu confirmar uma perceção de liderança na transição energética europeia que os stakeholders têm da EDP. O desafio é agora comunicar mais a nível europeu a história de sucesso da EDP.

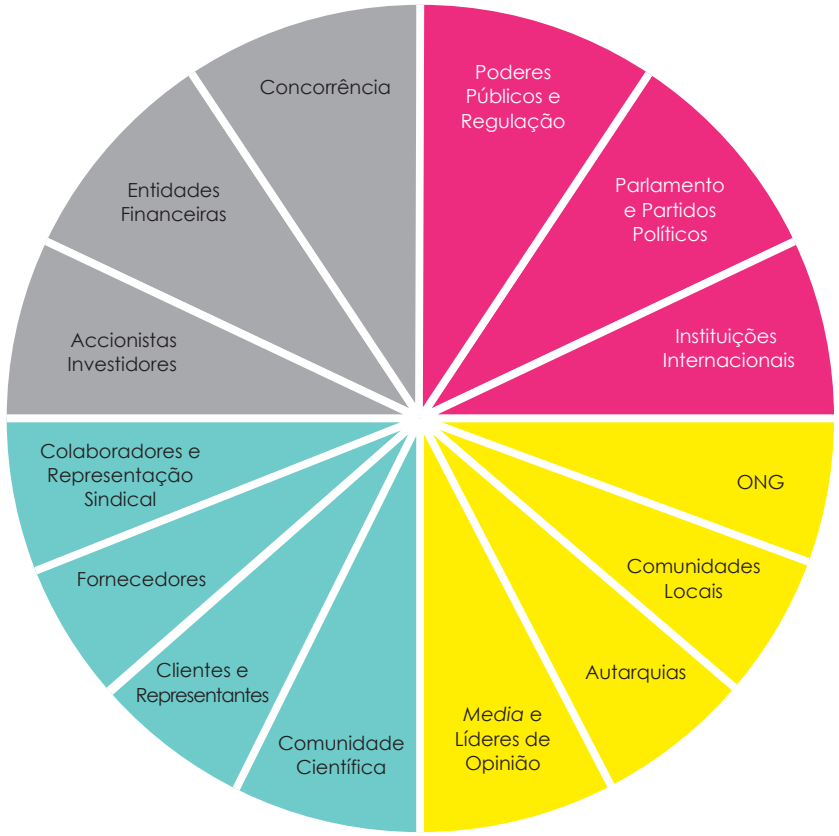
A nível interno, destaca-se neste relatório o intenso trabalho conjunto com todas as áreas de negócios e geografias do Grupo EDP para a definição de temas críticos a endereçar com os diferentes stakeholders. O cruzamento destes temas críticos de relacionamento com os resultados da auscultação externa permitiu-nos desenhar um plano de ação conjunto que orientará a nossa atividade no futuro.

A EDP tem perfeitamente clara a necessidade desta relação aberta e transparente com os seus stakeholders. Este relatório é um contributo nesse sentido e pretende ser um ponto de partida importante para o relacionamento com todos os stakeholders do Grupo EDP.

MODELO DE SEGMENTAÇÃO DE STAKEHOLDERS

MERCADO
Concorrência, investidores e parceiros financeiros que facilitam ou dificultam a operacionalização de estratégias de investimento, internacionalização e diversificação de atividades da EDP.

CADEIA DE VALOR
Conjunto de competências, atividades e processos que permitem o acesso dos clientes à energia, ao gás e aos serviços de suporte, nomeadamente a comunidade científica, fornecedores e clientes.



DEMOCRACIA
Condições em que a EDP exerce a sua atividade, regulamentos, concorrência, políticas públicas, regras e decisões de regulação.

ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL
Territórios que acolhem investimentos relevantes da EDP, organizações da sociedade civil e opinião pública.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM STAKEHOLDERS

COMPREENDER

INCLUIR, IDENTIFICAR, PRIORIZAR

- Identificamos de forma dinâmica e sistemática os stakeholders que influenciam e são influenciados pela Companhia.
- Analisamos e procuramos compreender as expectativas e interesses dos stakeholders nas decisões que os impactam diretamente.

COMUNICAR

INFORMAR, ESCUTAR, COMPREENDER

- Estamos comprometidos na promoção de um diálogo bidirecional com os stakeholders, através de ações informativas e consultivas.
- Ouvimos, informamos e respondemos aos stakeholders de forma consistente, clara, rigorosa e transparente, com o objetivo de construir relações de proximidade, fortes e duradouras.

CONFIAR

TRANSPARÊNCIA, INTEGRIDADE, RESPEITO, ÉTICA

- Acreditamos que a promoção de um clima de confiança com os nossos stakeholders é crucial para estabelecer relações estáveis e de longo prazo.
- O nosso relacionamento com as partes interessadas baseia-se em valores como a transparência, a integridade e o respeito mútuo.

COLABORAR

INTEGRAR, PARTILHAR, COOPERAR, INFORMAR

- É nossa ambição colaborar com os stakeholders na construção de parcerias estratégicas que congreguem e partilhem conhecimento, competências e ferramentas, promovendo assim a criação de valor partilhado de forma diferenciadora.

A NOSSA ORGANIZAÇÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVO (CAE)	Órgão mais elevado responsável pela gestão do Grupo EDP
COMITÉ DE GESTÃO DE STAKEHOLDERS	Órgão de gestão composto por membros do CAE, departamentos corporativos e unidades de negócio
DIREÇÃO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS E STAKEHOLDERS (DRIS)	Departamento corporativo que tem como missão garantir uma gestão de stakeholders uniforme em todas as unidades de negócio e países onde a EDP opera
DEPARTAMENTOS DE GESTÃO DE STAKEHOLDERS DAS UNIDADES DE NEGÓCIO	Órgãos de gestão designados nas várias unidades de negócio da EDP, que atuam de forma articulada para garantir uma estratégia eficaz de relacionamento com os stakeholders

PROCEDIMENTOS DE ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS

ÂMBITO | PROCEDIMENTOS DE ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS EDP

Os procedimentos de envolvimento de Stakeholders EDP estabelecem os requisitos mínimos no relacionamento com stakeholders externos para todas as unidades de negócio no perímetro de consolidação do Grupo EDP, tanto a nível local como institucional, e considerando todas as geografias onde a EDP opera. Estes procedimentos são obrigatórios e reportados aos Departamentos de Gestão de Stakeholders das Unidades de Negócio e à Direção de Relações Institucionais e Stakeholders (DRIS).

OS PROCEDIMENTOS DE ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS EDP SÃO ORIENTADOS POR:

- Identificação, segmentação e priorização de stakeholders
- Envolvimento e métodos de consulta a stakeholders
- Gestão de riscos e oportunidades de envolvimento de stakeholders
- Monitorização e reporte da performance de envolvimento de stakeholfers

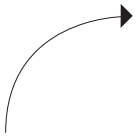
OS PROCEDIMENTOS DE ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS EDP SÃO SUPORTADOS POR:

- Política de Relacionamento com Stakeholders EDP
- Modelo de Segmentação de Stakeholders EDP
- Guia de Metodologia de Gestão de Stakeholders EDP

COMO ATUAMOS

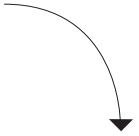
VISÃO EXTERNA

A **Visão Externa** é o ponto-chave do Guia de Metodologia de Gestão de Stakeholders. É um momento importante para auscultar stakeholders de uma forma direta e proativa.



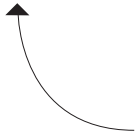
VISÃO INTERNA

A **Visão Interna** é o primeiro passo do Guia de Metodologia de Gestão de Stakeholders e o seu principal objetivo é identificar quais os stakeholders com maior influência nas atividades da EDP e quais os que são mais afetados pelas ações da EDP e também os que mais valorizam no relacionamento com a Companhia.



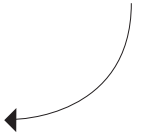
PLANO DE AÇÃO

O terceiro procedimento consiste na elaboração de um **Plano de Ação** que contém respostas claras e consistentes para ir ao encontro das expectativas dos stakeholders, permitindo o estabelecimento de relações baseadas em confiança e na criação de valor partilhado.



REPORTE E MONITORIZAÇÃO

Reporte e Monitorização da performance do relacionamento com stakeholders permite à EDP ajustar ações em curso de acordo com o nível de implementação e resultados obtidos. O acompanhamento é importante para viabilizar a concretização de acordos e tomada de decisões e para permitir a identificação antecipada de temas emergentes que afetam o negócio, os projetos e a reputação da Companhia.

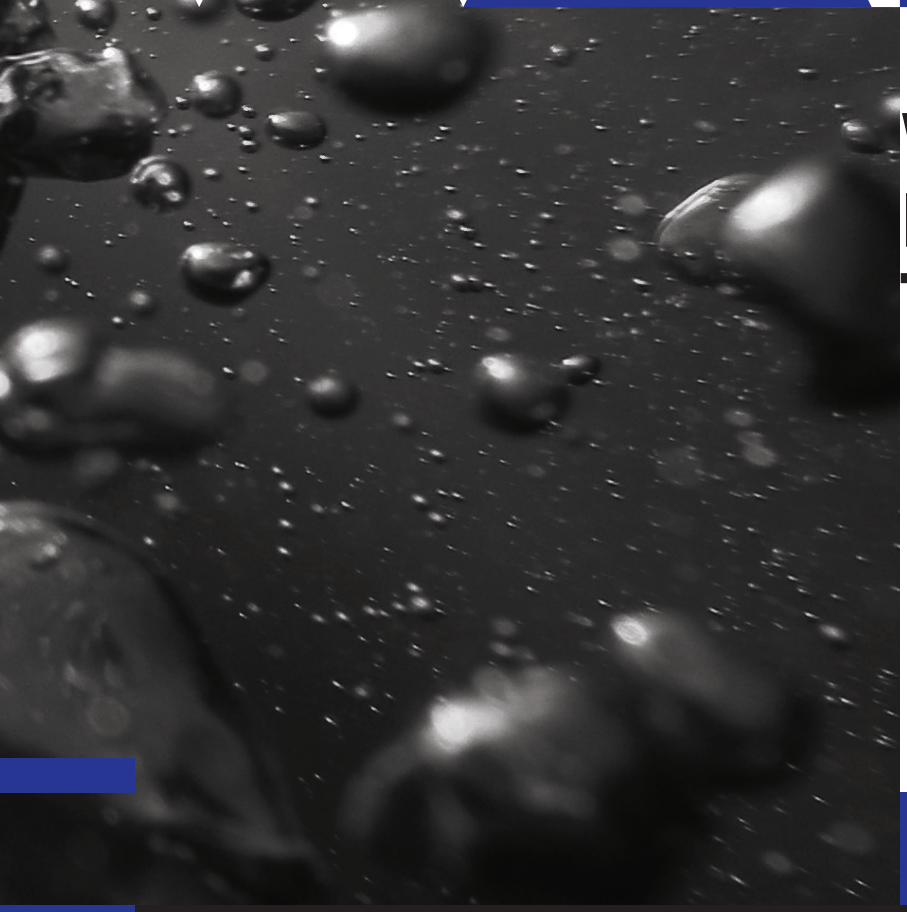


edp
WE
LOVE
ENERGY

02 VISÃO EXTERNA

Amostra	25
Nota Metodológica	26
Avaliação do Relacionamento	28
Temas Relevantes	29
Transparência	30
Confiança	31
A Informação que Retêm Sobre o Setor e a EDP	32
Acesso à Informação	34
Responsabilidade Social	36
As Medidas para a Descarbonização	37
Os Benefícios dos Veículos Elétricos	38
A Adoção de Veículos Elétricos	39
Os Novos Agentes do Setor	40
O Impacto das Soluções Distribuídas	41
Visão Europeia	42

WATER



WE
LOVE
THE WATER

LOVE

02 VISÃO EXTERNA

É através do diálogo com os stakeholders que se conhecem as suas expectativas e se aprofundam canais de comunicação.
O desenvolvimento da visão externa sobre a EDP assenta sobre a auscultação que é feita para este relatório. É um momento fundamental de auditoria de relações para a DRIS em que se ouvem os stakeholders da forma mais independente possível. Só assumindo essa postura é que se consegue compreender o impacto que a atividade das Unidades de Negócio da EDP tem na relação com os stakeholders e, consequentemente, desenhar ações de melhoria

A visão externa procura captar a perceção que a sociedade tem sobre a EDP de uma forma sistematizada e quantificável e funciona como ferramenta de desenvolvimento de planos de ação que mitiguem riscos de relacionamento e potenciem relações institucionais. Neste sentido, realiza-se uma auscultação alargada a pessoas e entidades de vários setores da sociedade.

A estratégia de auscultação define um subconjunto de temas que são mantidos face a edições anteriores dos relatórios de forma a avaliar as ações realizadas no passado. Complementarmente, introduziram-se novos temas que alinham a auscultação com a atualidade da envolvente da EDP.

Complementarmente, introduziram-se novos temas que alinham a auscultação com a atualidadeda envolvente da EDP.

Outro ponto fundamental da auscultação prende-se com a constituição da amostra. Entende-se que o processo deve ser levado a cabo com a maior transparência e abertura, pelo que se fizeram todos os esforços para ouvir um leque diversificado de opiniões. Tem sido um esforço de todos os relatórios de stakeholders que se pretendeu reforçar nesta edição. Só é possível melhorar as relações da EDP se se ouvir não só os que à partida são mais favoráveis mas também aqueles que estão numa fronteira de relacionamento com a EDP e que fazem críticas construtivas, mostrando o espaço de melhoria que existe na relação.

Mesmo neste contexto de abertura à diversidade de opiniões, os resultados continuam a ser extremamente positivos, denotando a lógica construtiva com que a generalidade dos stakeholders, desde os mais críticos aos mais favoráveis, encaram a avaliação que fazem da ação da EDP.

Observou-se também na auscultação uma oportunidade de estabelecer novos relacionamentos e canais de comunicação com stakeholders atualmente sem relação com a EDP. Esta aposta tem impacto na avaliação de relacionamento com a EDP, mas tem sobretudo o resultado inequivocamente positivo de alargar o espectro de atuação e de levar a EDP a melhorar a comunicação com todos os stakeholders.

Em termos gerais, é importante referir que o contexto em que a EDP se encontra a operar em Portugal alterou-se bastante nos últimos anos. Alguns segmentos de stakeholders definiram novas preocupações e estabeleceram um novo patamar de exigência. Os resultados deste capítulo refletem essas exigências e abrem a porta à identificação de oportunidades de negócio e melhoria de relacionamento com múltiplos stakeholders.

LOVE

AMOSTRA

A auscultação foi realizada através de inquéritos presenciais, exceto ao segmento de fornecedores cuja auscultação foi realizada por inquéritos online.

Os segmentos prioritários mantiveram-se face a edições anteriores, nomeadamente, Autarquias, Comunidade Científica e Líderes de Opinião, para além de outros como o Setor Social, Associações Empresariais e Fornecedores.

Por outro lado, foram incluídos novos segmentos: Gabinetes de Estudo de Partidos, Organismos Públicos e ONG Ambientais. O segmento Eurodeputados foi alargado a outras Instituições Europeias.

51	17	13	10	9
AUTARQUIAS	COMUNIDADE CIENTÍFICA	LÍDERES DE OPINIÃO	INSTITUIÇÕES EUROPEIAS	ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS
7	6	3	2	436
SETOR SOCIAL	ORGANISMOS PÚBLICOS	ONG AMBIENTAIS	GABINETES DE ESTUDO DE PARTIDOS	FORNECEDORES

554

TOTAL

NOTA METODOLÓGICA

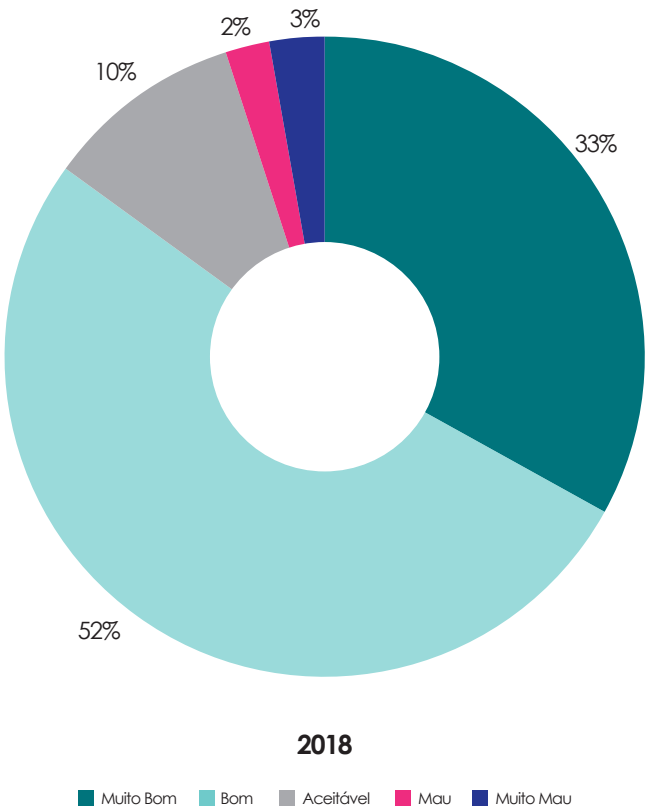
STAKEHOLDER	CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA
AUTARQUIAS	Autarquias com relacionamento com as várias Unidades de Negócio, Presidências de Comunidades Intermunicipais e Capitais de Distrito.
COMUNIDADE CIENTÍFICA	Professores de engenharia, ciências económicas e sociais, com traço comum de know-how sobre o setor de energia.
LÍDERES DE OPINIÃO	Líderes de opinião entre jornalistas, colunistas e comentadores de meios televisivos, jornais e meios online das áreas de sociedade, economia e política.
INSTITUIÇÕES EUROPEIAS	Eurodeputados, assistentes e representantes da Comissão Europeia nacionais e internacionais.
ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS	Principais associações e confederações portuguesas representantes de empresas dos setores primário, secundário e terciário.

NOTA METODOLÓGICA

STAKEHOLDER	CONSTRUÇÃO DA AMOSTRA
SETOR SOCIAL	Instituições agregadoras de várias IPSS a nível nacional, dedicadas à área social.
ORGANISMOS PÚBLICOS	Principais autoridades nacionais com responsabilidade no licenciamento ambiental dos projetos EDP.
ONG AMBIENTAIS	ONG ambientais com maior notoriedade nacional.
GABINETES DE ESTUDO	Gabinetes de Estudo dos Partidos mais votados na Assembleia da República.
FORNECEDORES	Inquérito online enviado a todos os fornecedores registados em Portugal nas várias categorias.

AVALIAÇÃO DO RELACIONAMENTO

RESULTADOS GLOBAIS



COMO AVALIA O RELACIONAMENTO COM O GRUPO EDP?

95% dos stakeholders avaliaram de forma positiva o relacionamento com o Grupo EDP.

Um resultado que espelha a vontade contínua da EDP em relacionar-se abertamente com os seus stakeholders. A avaliação de relacionamento acabou ser muito pouco impactada pela opção declarada de ouvir um conjunto de personalidades com opiniões muito heterogéneas em relação à EDP e expostas à agenda mediática

TEMAS RELEVANTES

RESULTADOS GLOBAIS

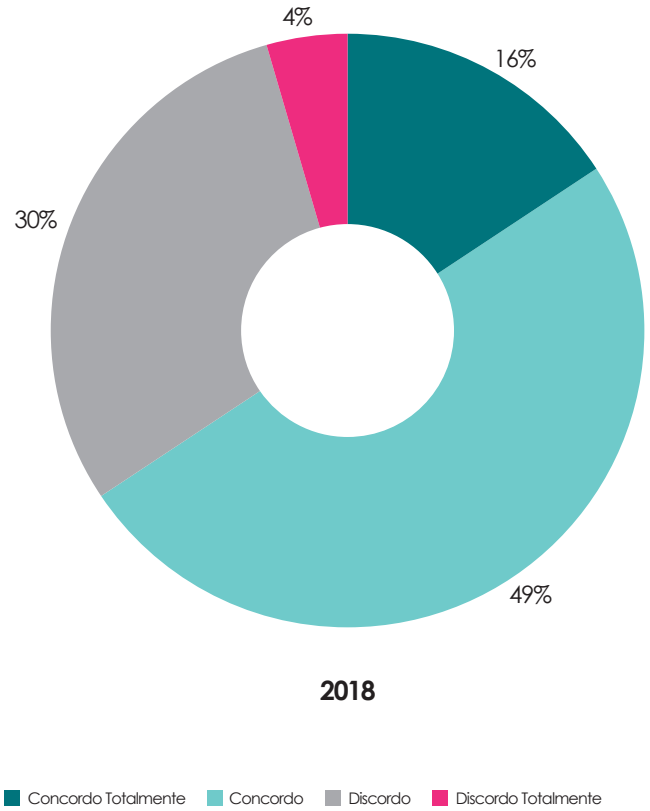
	TARIFAS E PREÇO DA ENERGIA	EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	RESPONSABILIDADE SOCIAL	ACORDOS DE COOPERAÇÃO	ENERGIAS RENOVÁVEIS
TEMAS MAIS ESCOLHIDOS	40%	35%	29%	21%	21%
DESEMPENHO DA EDP (1-5)	2,59	3,14	3,12	3,67	4,27

QUAIS OS TEMAS RELEVANTES NO RELACIONAMENTO COM A EDP E COMO OS AVALIA?

Os cinco temas mais relevantes para os stakeholders referem-se não só a temas de negócio como também a atividades com impacto social e académico. No geral, o desempenho da EDP nestes temas foi avaliado de forma positiva, exceto no que toca ao Preço da Energia em Portugal. Neste caso, a EDP continua a ser vista como a principal responsável pela formação do preço. Essa perceção errada exige um esforço da EDP em clarificar todas as componentes e intervenientes na formação do preço.

TRANSPARÊNCIA

RESULTADOS GLOBAIS



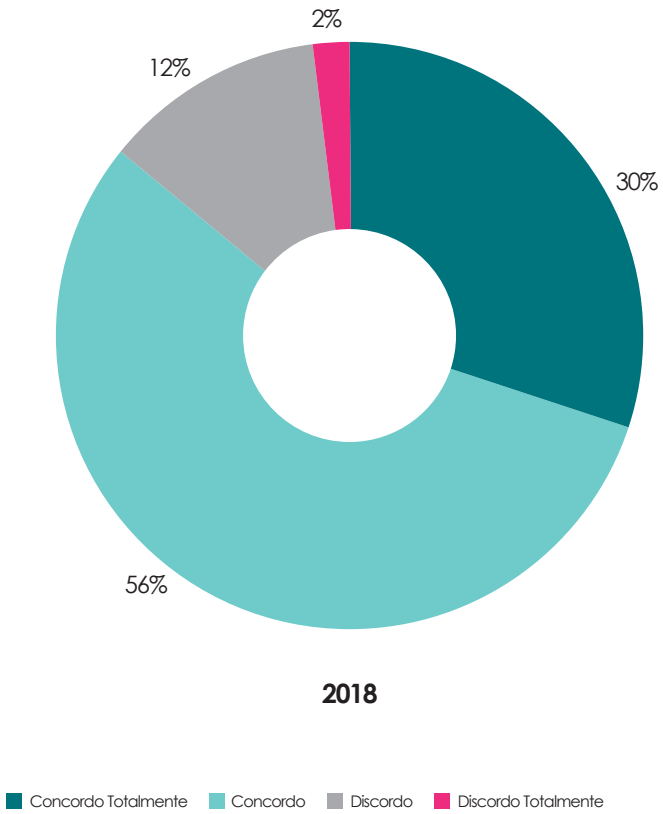
CONSIDERA QUE A EDP É UMA EMPRESA TRANSPARENTE?

65% dos stakeholders consideram que a EDP é uma empresa transparente. O principal espaço para melhoria está na partilha de informação sobre a empresa e o setor. Os temas mediáticos também afetam a perceção de transparência que os stakeholders têm sobre a EDP.

Os stakeholders relacionam o acesso à informação com transparência, considerando que há espaço para melhoria na comunicação da EDP em temas que consideram críticos.

CONFIANÇA

RESULTADOS GLOBAIS



CONSIDERA QUE A EDP É UMA EMPRESA DE CONFIANÇA?

A totalidade dos stakeholders auscultados dos segmentos Organismos Públicos e Setor Social afirmam que a EDP é uma empresa de confiança. Os segmentos que pior avaliaram a confiança que têm na EDP são as ONG Ambientais, Autarquias e Líderes de Opinião.

Os temas que mais afetam a confiança dos stakeholders são a comunicação dos consumos, a faturação e alegados casos de não cumprimento dos prazos de resposta a solicitações por parte da EDP.

Há ainda um reduzido número que sente reservas pelo peso que a EDP tem no mercado português.

A INFORMAÇÃO QUE RETÊM SOBRE O SETOR E A EDP

RESULTADOS GLOBAIS

72% Em 2017, houve em Portugal 4 dias seguidos de produção de eletricidades exclusivamente a partir de recursos renováveis sem necessidade de qualquer combustível importado

65% A EDP contribui com cerca de 10% do IRC pago em Portugal

57% Cerca de 60% dos lucros do Grupo EDP vêm de fora de Portugal

41% A carga fiscal em Portugal sobre a EDP é superior a 50%

SABIA QUE?

Os temas que tiveram maior notoriedade junto dos stakeholders são aqueles que tiveram notícias associadas e maior difusão dos Media generalistas nos últimos anos, o que demonstra o alcance desses canais de comunicação. É importante referir que algumas dessas notícias foram transmitidas com uma carga negativa sobre a EDP, como a questão do contributo da empresa para o IRC, que originalmente foi acusada de pagar menos de 1% de imposto. Apesar de conhecerem as explicações da EDP, existe incerteza por parte dos stakeholders sobre qual a informação correta.

A INFORMAÇÃO QUE RETÊM SOBRE O SETOR E A EDP

RESULTADOS GLOBAIS

39% Nos últimos dez anos a EDP investiu, em média, mais de 1000 milhões de €/ano em Portugal

24% Em 2016 e pelo terceiro ano consecutivo, a EDP Distribuição atingiu o melhor resultado de sempre ao nível da Qualidade de Serviço no abastecimento de energia elétrica em Portugal, ficando mais uma vez colocada no grupo das congéneres europeias com melhores resultados

22% A Fundação EDP tem projetos de responsabilidade social, em curso, em todos os distritos do país

19% No limite, se todos os veículos ligeiros em Portugal fossem elétricos, Portugal teria uma redução de 20% nas importações líquidas

16% Em média, gasta apenas 1€ anualmente a carregar o seu smartphone em casa

SABIA QUE?

Os temas com menor notoriedade estão sobretudo relacionados com aspetos mais detalhados do negócio da EDP ou sobre a atividade de responsabilidade social do Grupo.

Existe também um conhecimento reduzido sobre o real impacto que a energia tem na Economia e na vida pessoal dos stakeholders. Assim se explicam muitos dos mitos gerados à volta da empresa, principalmente ao nível do preço da eletricidade, que quando são explicados de forma simplificada e por comparação captam a atenção e compreensão dos stakeholders.

ACESSO À INFORMAÇÃO

RESULTADOS GLOBAIS

68%

CONSIDERA QUE É FÁCIL COMUNICAR COM A EDP, POIS É ÁGIL NA RESPOSTA

98%

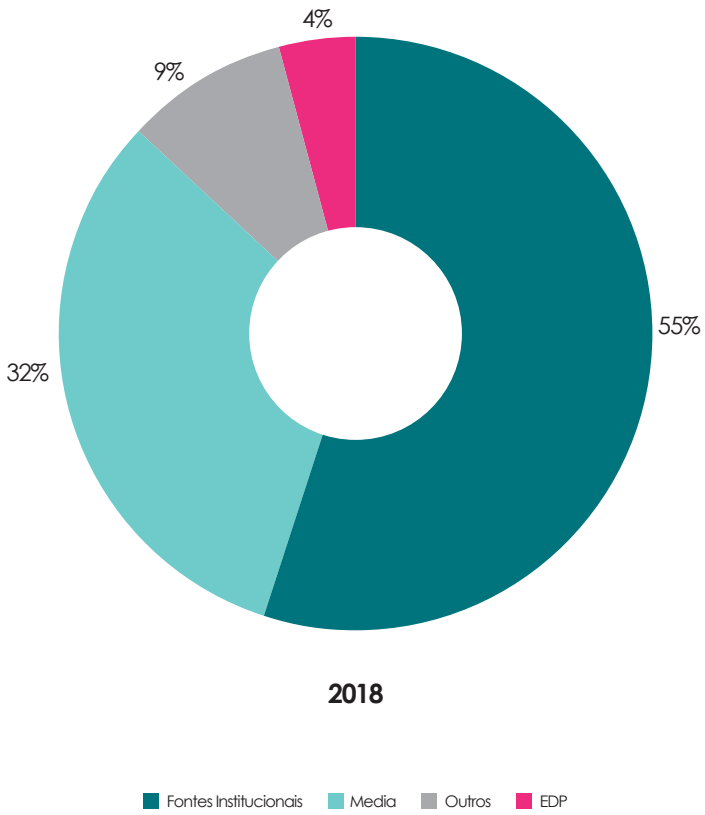
DISPONÍVEL PARA TER UM CANAL DE COMUNICAÇÃO REGULAR COM A EDP

É FÁCIL COMUNICAR COM A EDP E ESTÁ DISPONÍVEL PARA TER UM CANAL ABERTO E CONTÍNUO COM A EDP?

Existe uma ideia generalizada de que é fácil comunicar com a EDP, embora existam oportunidades de melhoria, nomeadamente nos prazos de resposta a pedidos e na simplificação da informação. Isso reflete-se no interesse demonstrado pela quase totalidade dos stakeholders em manter um relacionamento regular com a EDP.

ACESSO À INFORMAÇÃO

RESULTADOS GLOBAIS



QUAL A PRINCIPAL FONTE QUE UTILIZAM PARA OBTER INFORMAÇÃO SOBRE O SETOR ENERGÉTICO E A EDP?

As fontes institucionais nacionais e europeias como o EUROSTAT, OCDE, ERSE, REN, entre outras, são as que os stakeholders mais valorizam. Existem ainda alguns stakeholders, como os Líderes de Opinião e a Comunidade Científica que recorrem a contactos pessoais, fontes jornalísticas ou artigos científicos. A EDP é a fonte menos procurada para informação sobre o setor energético, existindo na perspectiva dos stakeholders uma oportunidade para aumentar o número de canais de comunicação disponíveis e melhorar a comunicação proativa dos temas críticos e atuais da Companhia e do setor.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

RESULTADOS GLOBAIS

60%

POBREZA ENERGÉTICA

57%

INCLUSÃO SOCIAL

SE GERISSE O ORÇAMENTO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO GRUPO EDP, QUAIS SERIAM AS 3 PRINCIPAIS PRIORIDADES?

Mantém-se a convicção de que a EDP deveria priorizar o apoio a clientes vulneráveis na sua estratégia de responsabilidade social e aumentar o enfoque em temas sociais.

Face ao último processo de auscultação a stakeholders persiste o desejo que a EDP continue a alargar a sua estratégia de responsabilidade social a todo o território. Espelhando a atividade da Fundação EDP, a Arte e Cultura ganha relevância na listagem de prioridades dos stakeholders

30%

PROMOÇÃO DA DESCARBONIZAÇÃO

29%

ARTE E CULTURA

28%

EMPREENDEDORISMO

27%

PROTEÇÃO AMBIENTAL

21%

OUTRO

AS MEDIDAS PARA A DESCARBONIZAÇÃO

RESULTADOS GLOBAIS

47%

ELETRIFICAÇÃO DOS TRANSPORTES

42%

FOMENTO DA EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

TENDO EM CONTA O OBJETIVO EUROPEU DE REDUZIR AS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA EM 40%, ATÉ 2030, FACE A 1990, QUAIS AS DUAS MEDIDAS QUE CONSIDERA MAIS IMPORTANTES?

Há duas medidas que lideram, destacadamente, as opções dos stakeholders para atingir os objetivos de redução de emissões: 47% acredita que o cumprimento das metas internacionais deve ser feito via eletrificação dos transportes, evidenciando a preponderância que o tema da mobilidade elétrica está a assumir na opinião pública. 42% refere como solução uma medida mais tradicional no setor que é o fomento da eficiência energética.

22%

INCENTIVOS AO INVESTIMENTO EM ENERGIAS RENOVÁVEIS

10%

IMPLEMENTAÇÃO DE REDES INTELIGENTES

10%

OUTRA

9%

RENOVAÇÃO DO PARQUE HABITACIONAL

4%

IMPOSTO VERDE QUE PENALIZE TODAS AS FONTES DE ENERGIA MAIS POLUENTES

OS BENEFÍCIOS DOS VEÍCULOS ELÉTRICOS

RESULTADOS GLOBAIS

54%

ZERO EMISSÕES

43%

MENORES CUSTOS DE UTILIZAÇÃO

QUAIS OS 3 BENEFÍCIOS ASSOCIADOS AOS VEÍCULOS ELÉTRICOS QUE MAIS VALORIZA?

A ausência de emissões foi o benefício associado aos veículos elétricos mais escolhido em todos os segmentos de stakeholders, exceto o Setor Social, o que revela uma maior consciência ambiental por parte de 54% dos stakeholders.

A par deste benefício, surge uma perceção generalizada de que os veículos elétricos permitem ter menores custos de utilização, nomeadamente através do seu abastecimento via eletricidade, evitando os combustíveis fósseis.

27%

INCENTIVOS FISCAIS

23%

MAIOR EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

12%

REDUÇÃO DE RUÍDO

5%

ZONAS PREFERENCIAIS DE ESTACIONAMENTO

1%

OUTRA

A ADOÇÃO DE VEÍCULOS ELÉTRICOS

RESULTADOS GLOBAIS

14%

TEM FROTA OU VEÍCULO ELÉTRICO

52%

TENCIONA ADQUIRIR

QUAIS AS RAZÕES QUE LEVARAM A NÃO TER ADQUIRIDO AINDA FROTA OU VEÍCULO ELÉTRICO?

Apesar de apenas 14% dos stakeholders auscultados possuir atualmente um veículo elétrico, a maioria tem vontade de adquirir um num futuro próximo. Subsiste o sentimento de que a tecnologia dos veículos elétricos ainda não atingiu a maturidade, dado que as principais razões apontadas pelos stakeholders para ainda não terem optado por este tipo de veículo são: o custo de aquisição elevado, o tempo de carregamento e a autonomia limitada do veículo.

37% CUSTO DE AQUISIÇÃO ELEVADO

30% TEMPO DE CARREGAMENTO

27% AUTONOMIA LIMITADA

20% MANUTENÇÃO DE BATERIA

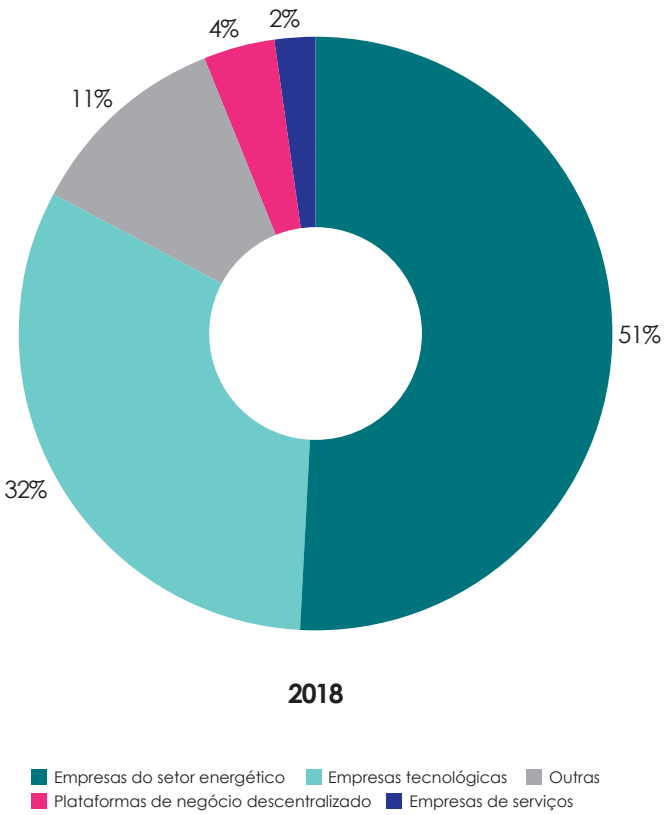
15% POUCOS POSTOS DE CARREGAMENTO

5% OUTRA

2% NR

OS NOVOS AGENTES DO SETOR

RESULTADOS GLOBAIS

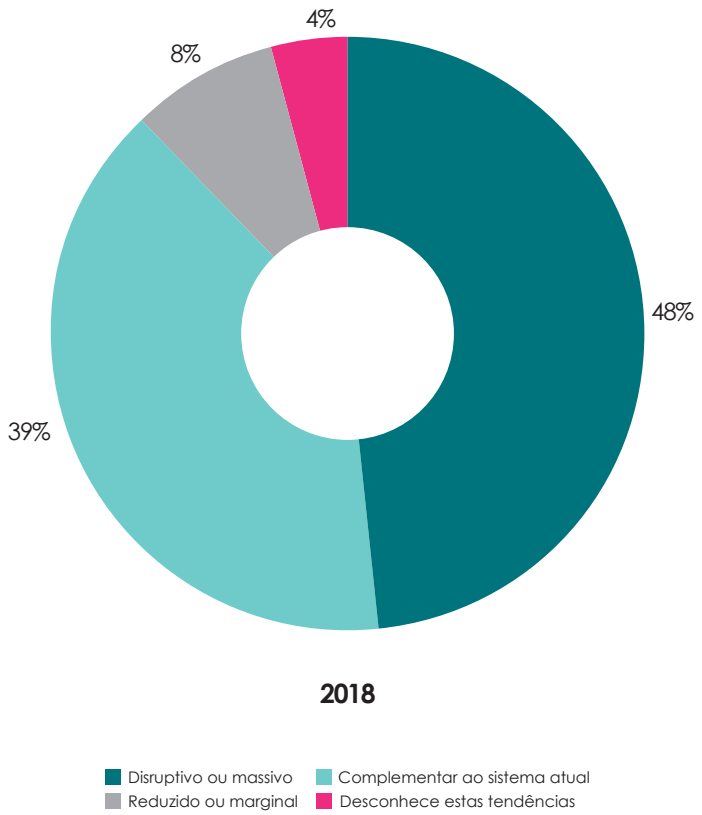


QUE EMPRESAS ESTARÃO MAIS BEM POSICIONADAS PARA INCORPORAR AS MUDANÇAS PROFUNDAS EM ÁREAS COMO A PRODUÇÃO DESCENTRALIZADA, ARMAZENAMENTO DE ENERGIA OU SERVIÇOS DE MOBILIDADE ELÉTRICA E DESENVOLVER OFERTAS QUE RESPONDAM A ESTAS NOVAS TENDÊNCIAS?

As empresas do setor energético, como a EDP, são aquelas que são percecionadas como os agentes tradicionais que continuarão a ser os mais bem posicionados no setor, seguidas pelas empresas tecnológicas.

O IMPACTO DAS SOLUÇÕES DISTRIBUÍDAS

RESULTADOS GLOBAIS



QUAL O IMPACTO QUE AS TECNOLOGIAS DE GERAÇÃO E ARMAZENAMENTO DISTRIBUÍDO TERÃO NO NEGÓCIO DE PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ELETRICIDADE NOS PRÓXIMOS 10 ANOS?

Há uma perceção generalizada de que a geração e armazenamento distribuído podem ter um aparecimento massivo, no caso de, num futuro próximo, se conseguir associar a microprodução ao microarmazenamento em baterias.

VISÃO EUROPEIA

RESULTADOS GLOBAIS

100%

GOSTAVAM QUE A EDP COMUNICASSE MAIS O SEU CASO DE SUCESSO NAS INSTÂNCIAS EUROPEIAS

83%

VEEM A EDP COMO LÍDER ENTRE OS PEERS

ENERGIAS RENOVÁVEIS

O CONCEITO QUE MAIS ASSOCIAM À EDP

ENERGIAS RENOVÁVEIS E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

MANTÊM-SE COMO TEMAS CRÍTICOS DE DIMENSÃO EUROPEIA

POBREZA ENERGÉTICA E MOBILIDADE ELÉTRICA

SÃO OS NOVOS TEMAS DE DESTAQUE NA EUROPA

QUAL E A PERCEÇÃO SOBRE A EDP NAS INSTITUIÇÕES EUROPEIAS?

A EDP é vista como uma empresa líder na transição energética, e existe um enquadramento nas instituições europeias claramente favorável ao percurso da empresa na última década.

Há um reconhecimento generalizado dos investimentos em renováveis feitos a nível global. Esta visão positiva contribui para que haja uma grande vontade de ouvir a posição da EDP nos diferentes momentos de definição de política energética europeia.

edp
WE
LOVE
ENERGY

03 VISÃO INTERNA

Priorização de stakeholders **50**
Temas, respostas e canais **51**

INNOVATI

WE
LOVE
INNOVATION

LOVE

03 VISÃO INTERNA

Tão importante como conhecer as expectativas dos stakeholders em relação ao Grupo EDP, é também conhecer a visão que a Companhia tem sobre os seus stakeholders.

Esta Visão resulta de uma auscultação interna onde as UN's de todas as geografias em que a EDP opera, identificam e organizam os seus Stakeholders num mapeamento estruturado por temas, prioridades, respostas e canais de diálogo. Esta auscultação é consolidada numa visão única do Grupo EDP de acordo com a metodologia interna de gestão de stakeholders. Para tal, o seguinte capítulo está dividido em dois mapas:

- **A Priorização de stakeholders**, onde se realiza uma breve identificação dos stakeholders com quem nos relacionamos numa escala de prioridades. Assim, ficam também evidentes os stakeholders com quem é esperado uma relação mais intensa com ações dirigidas às suas expectativas. É fundamental referir que este mapeamento é apenas uma parte do processo interno da gestão de stakeholders. Cada UN tem a sua priorização identificada de forma mais exaustiva.

- **Os Mapas de identificação de stakeholders, temas relevantes, respostas e canais de diálogo**. Neste mapa, identificam-se os canais de diálogo existentes na relação com cada um dos stakeholders, quais os temas considerados relevantes pelas unidades de negócio na relação com os mesmos e que respostas estão previstas, ou em curso, para endereçá-los. Tal como na priorização, são apresentados os temas mais relevantes assim como respostas macro, podendo cada unidade de negócio ter outros temas e outras respostas de gestão específicas.

Ao contrário do plano de ação, a visão interna define temas e repostas com base nos objetivos do Grupo EDP. Do cruzamento da visão interna e externa são revelados gaps que se devem procurar fechar através das atividades do plano de ação.

PRIORIZAÇÃO DOS PRINCIPAIS STAKEHOLDERS

A EDP é uma empresa líder no setor de energia que tem uma presença em quase toda a cadeia de valor, começando na geração de energia, passado pela sua distribuição e terminando na sua comercialização. Esta integração vertical implica um relacionamento com um vasto grupo stakeholders que ainda se torna mais complexo com a sua atividade presente em 16 países com prioridades e conjunturas económicas, regulatórias e sociais diferentes. Deste modo, a priorização de stakeholders do Grupo EDP deve considerar a multiplicidade de relacionamentos das suas UN's mas fundamentalmente segue a metodologia da Matriz de Impacto para definir a lista da figura ao lado. A Matriz de Impacto quantifica o impacto económico, social e ambiental que os stakeholders têm na Companhia e o impacto económico, social e ambiental que a Companhia tem nos stakeholders. As boas relações institucionais e os índices de transparência e confiança são endereçados com ações descritas nas páginas seguintes, nomeadamente, ao nível da comunicação institucional.

TEMAS, RESPOSTAS E CANAIS

STAKEHOLDER	TEMAS RELEVANTES	RESPOSTAS	CANAIS DE DIÁLOGO
ACIONISTAS E INVESTIDORES	▪ Sustentabilidade do Negócio ▪ Governo Societário ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Satisfação e Serviço ao Cliente	▪ Realização do "Dia do Investidor"para apresentação das metas estratégicas e dos planos de investimento ▪ Road shows temáticos ▪ Realização de estudos de satisfação ▪ Publicação relatórios financeiros trimestrais ▪ Presença em indíces bolsistas de sustentabilidade	▪ Assembleia Geral ▪ Comunicados ao mercado ▪ Call de resultados ▪ Road shows ▪ Reuniões ▪ Área dedicada no website EDP ▪ Email e linha telefónica dedicada ▪ Relatório Anual ▪ Relatório de Sustentabilidade
ENTIDADES FINANCEIRAS	▪ Sustentabilidade do Negócio ▪ Investimento Socialmente Responsável ▪ Inovação e Investigação ▪ Satisfação e Serviço ao Cliente ▪ Ética Empresarial ▪ Gestão de Pessoas ▪ Gestão Ambiental ▪ Alterações Climáticas	▪ Prestação regular de informação ▪ Roadshows temáticos	▪ Reuniões ▪ Telefone ▪ Call de resultados ▪ Roadshows ▪ Comunicados ao mercado ▪ Conferências ▪ Relatórios Anual

STAKEHOLDER	TEMAS RELEVANTES	RESPOSTAS	CANAIS DE DIÁLOGO
CONCORRÊNCIA	▪ Sustentabilidade do Negócio ▪ Alterações Climáticas ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Ética Empresarial ▪ Gestão de Fornecedores ▪ Gestão de Pessoas ▪ Segurança ▪ Governo Societário ▪ Infraestruturas de Energia ▪ Gestão Ambiental	▪ Prestação de informação ▪ Colaboração em grupos de trabalho setoriais em estrito cumprimento das regras de concorrência	▪ Conferências ▪ Grupos de Trabalho
CLIENTES E REPRESENTANTES	▪ Satisfação e Serviço ao Cliente ▪ Eficiência Energética ▪ Preços da Energia ▪ Comunicação e Transparência ▪ Infraestruturas de Energia ▪ Clientes Vulneráveis ▪ Segurança e privacidade da informação	▪ Instalação de contadores inteligentes ▪ Fatura Clara ▪ Voz do Cliente ▪ Campanhas ATL/BTL para oferta de energia + serviços ▪ Lançamento de novas ofertas inovadoras/diferenciadoras ▪ Lançamento de plataforma digital de aconselhamento ▪ Newsletters trimestrais B2B ▪ Seminários Estado e PMEs ▪ Reforço da promoção e dinamização do Save to Compete ▪ Dinamização de ações de esclarecimento junto de confederações e associações empresariais ▪ Alargamento de portfólio de parcerias e serviços de energia ▪ Reuniões regulares com Associações de Consumidores	▪ Fatura ▪ Gestor de cliente ▪ Website EDP ▪ EDP Online ▪ App EDP ▪ E-mails ▪ Telefone ▪ Click to Chat ▪ Visitas Funciona ▪ Inquérito de satisfação ▪ Email ▪ Provedor de Cliente
COLABORADORES E REPRESENTAÇÃO SINDICAL	▪ Gestão de Pessoas ▪ Ética Empresarial ▪ Segurança ▪ Comunicação e Transparência	▪ Sessões de esclarecimento Clear ▪ Programa de mobilidade ▪ Programa de voluntariado ▪ Plano de Desenvolvimento Individual ▪ Planeamento de sucessão da EDP ▪ Programas Conciliar e Valorizar a experiência ▪ Programa de acolhimento ▪ Programa de trainees ▪ Programas de Mentoring ▪ Executive Development Program ▪ Acompanhamento e definição de planos de ação anuais ▪ Reuniões de Macroestrutura	▪ Comissões de Trabalhadores ▪ Comissões de Prevenção e Segurança ▪ Encontros anuais ▪ Intranet ▪ Canal de ética ▪ Canal para Comunicação de Irregularidades ▪ edpON Revista ▪ edpON Televisão ▪ Newsletter ▪ Estudos de clima ▪ Reuniões de feedback ▪ Provedor Ética

STAKEHOLDER	TEMAS RELEVANTES	RESPOSTAS	CANAIS DE DIÁLOGO
FORNECEDORES	▪ Gestão de Fornecedores ▪ Infraestruturas de Energia ▪ Segurança ▪ Ética Empresarial ▪ Gestão de Pessoas	▪ Encontro Anual de Fornecedores ▪ Plano de ação de fornecedores ▪ Grupo de trabalho das UN e compras ▪ Análise de riscos e oportunidades	▪ Website EDP ▪ E-mail ▪ Telefone ▪ Reunião presencial ▪ Área de compras ▪ Visitas às instalações do fornecedor ▪ Inquéritos de satisfação ▪ Leilões eletrónicos ▪ Canal de ética ▪ Encontro com fornecedores ▪ Código de ética
COMUNIDADE CIENTÍFICA	▪ Inovação e Investigação ▪ Atração e retenção de talento ▪ Cooperação e financiamento de projetos ▪ Planeamento energético ▪ Alterações Climáticas ▪ Mobilidade Sustentável ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Eficiência Energética ▪ Gestão Ambiental	▪ Colaboração em bolsas de mestrado e doutoramento ▪ Partilha de informação de negócio ▪ Promoção de visitas a projetos EDP ▪ Participação em conferências ▪ Patrocínios ▪ Protocolos de colaboração ▪ Programas de investimento social nas escolas ▪ Programa de estágios	▪ Conferências e formações ▪ Email ▪ Canais digitais ▪ Eventos Institucionais ▪ Grupos de Trabalho ▪ Reuniões
PODERES PÚBLICOS E REGULAÇÃO	▪ Tarifas e preço da energia ▪ Qualidade e garantia de fornecimento ▪ Planeamento energético ▪ Impostos, taxas e subsídios ▪ Gestão Ambiental ▪ Alterações Climáticas ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Eficiência Energética ▪ Clientes vulneráveis ▪ Investimento Socialmente Responsável ▪ Infraestruturas de Energia ▪ Comunicação e Transparência	▪ Cumprimento da legislação e regulamentação do setor energético ▪ Propostas e comentários a revisões de regulamentação do setor ▪ Organização de visitas a obras e projetos do Grupo EDP ▪ Participação em grupos de trabalho ▪ Realização de estudos para antecipação de riscos ▪ Planos de manutenção dos ativos ▪ Envolvimento em estudos ▪ Sessões de discussão e esclarecimentos	▪ Reuniões presenciais ▪ Grupos de Trabalho ▪ Conferências e formações ▪ Carta ▪ Telefone ▪ Email ▪ Canais digitais ▪ Consultas públicas

STAKEHOLDER	TEMAS RELEVANTES	RESPOSTAS	CANAIS DE DIÁLOGO
PARLAMENTO E PARTIDOS POLÍTICOS	▪ Política energética e ambiental ▪ Clientes Vulneráveis ▪ Alterações Climáticas ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Sustentabilidade do Negócio ▪ Infraestruturas de Energia	▪ Respostas a pedidos de informação ou esclarecimentos formais ▪ Organização de visitas a obras e projectos do Grupo EDP, para partilha de informação sobre o setor	▪ Reuniões presenciais ▪ Carta ▪ Email ▪ Telefone
INSTITUIÇÕES INTERNACIONAIS	▪ Alterações Climáticas ▪ Inovação e Investigação ▪ Eficiência Energética ▪ Gestão Ambiental ▪ Clientes Vulneráveis ▪ Promoção da Energia Renovável ▪ Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade ▪ Comunicação e Transparência ▪ Segurança ▪ Ética Empresarial	▪ Respostas a pedidos de informação ou esclarecimentos formais ▪ Organização de reuniões e participação em conferências periódicas sobre temas relevantes e com potenciais sinergias no sector energético ▪ Participação em Associações Setoriais e Think Tanks ▪ Participação em consultas públicas sobre políticas europeias ▪ Colaboração com instituições internacionais em política energética e ambiental ▪ Organização de visitas a obras e projectos do Grupo EDP, para partilha de informação sobre o setor ▪ Apoios a estudos independentes	▪ Encontros bilaterais ▪ Produtos editoriais ▪ Consultas públicas ▪ Conferências e formações ▪ Eventos Institucionais ▪ Grupos de Trabalho ▪ Reuniões ▪ Email
COMUNIDADES LOCAIS	▪ Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade ▪ Clientes Vulneráveis ▪ Alterações Climáticas ▪ Segurança ▪ Gestão Ambiental ▪ Gestão de Pessoas	▪ Financiamento de um fundo de Acesso à Energia ▪ Implementação de programas sociais, culturais e ambientais ▪ Programas de prevenção, mitigação e compensação ▪ Apoio à capacitação e contratação de mão-de-obra local ▪ Programas de comunicação social para divulgação regular de informações sobre os empreendimentos e projetos ▪ Disponibilização de canais de comunicação exclusivos para comunidades locais ▪ Fóruns de negociação com as comunidades locais ▪ Plano de proteção às populações e terras indígenas ▪ Programa EDP Solidária ▪ Mecenato Cultural ▪ Participação em simulacros e exercícios ▪ Cedência de viaturas usadas a parceiros locais ▪ Programa de voluntariado ▪ Programa de visitas aos ativos ▪ Apoio a entidades locais culturais e desportivas	▪ Linhas dedicadas ▪ Diálogo direto ▪ Websites dedicados aos ativos ▪ Boletins informativos ▪ Editais ▪ Reuniões com entidades comunitárias ▪ Audiências públicas ▪ Diálogos EDP Solidária ▪ Encontros e palestras ▪ E-mails ▪ Telefone

STAKEHOLDER	TEMAS RELEVANTES	RESPOSTAS	CANAIS DE DIÁLOGO
AUTARQUIAS	▪ Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade ▪ Iluminação Pública ▪ Eficiência Energética ▪ Alterações Climáticas ▪ Ética Empresarial ▪ Segurança ▪ Transformação Digital ▪ Comunicação e Transparência ▪ Gestão Ambiental ▪ Infraestruturas de Energia	▪ Comunicação de informação detalhada das principais realizações ▪ Reuniões periódicas com entidades municipais e agências de energia ▪ Cedência de viaturas usadas a parceiros locais ▪ Patrocínios e apoio a eventos ▪ Digitalização de serviço de dados ▪ Divulgação da app área das autarquias ▪ Instalação de LEDs no âmbito da Eficiência Energética na IP ▪ Atuação coordenada com Protecção Civil Municipal em situações de emergência, e participação em simulacros ▪ Participação na elaboração dos Planos Municipais de Proteção Civil ▪ Participação nas Comissões Municipais de Proteção Civil ▪ Jornadas de portas abertas	▪ Reuniões ▪ Telefone ▪ Carta ▪ Newsletter ▪ Canais digitais dedicados ▪ Conferências e formações ▪ Email ▪ Eventos Institucionais
ONG	▪ Alterações Climáticas ▪ Gestão Ambiental ▪ Investimento Socialmente Responsável ▪ Segurança ▪ Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade ▪ Ética Empresarial ▪ Promoção da Energia Renovável	▪ Parcerias em projetos sociais e ambientais de minimização de impactos dos projetos ▪ Programa EDP nas Escolas ▪ Diálogos EDP Solidária	▪ Reuniões ▪ Parcerias ▪ Eventos Institucionais ▪ Grupos de Trabalho ▪ Reuniões ▪ Relatório de Sustentabilidade ▪ Canal de sustentabilidade
MEDIA E LÍDERES DE OPINIÃO	▪ Alterações Climáticas ▪ Satisfação e Serviço ao Cliente ▪ Comunicação e Transparência ▪ Inovação e Investigação ▪ Promoção da Energia Renovável	▪ Envio regular de comunicados de imprensa ▪ Realização de conferências de imprensa ▪ Visitas a ativos EDP para partilha de informação sobre o setor	▪ Website EDP (área dedicada a media) ▪ Comunicados de imprensa ▪ Conferências imprensa ▪ Media Day ▪ Eventos ▪ E-mail ▪ Telefone ▪ Redes Sociais

edp

WE LOVE ENERGY